

Fronten in de keuken hebben schade en lak is kwetsbaar terwijl sprake is van normaal gebruik, klacht gegrond verklaard

Verloop van de procedure

Partijen zijn overeengekomen dit geschil door middel van een bindend advies door de Stichting UitgesprokenZaak.nl (hierna: de stichting) te laten beoordelen. De door de stichting ingeschakelde deskundige heeft op 11 juni 2025 in het bijzijn van partijen een onderzoek verricht. De deskundige heeft haar bevindingen neergelegd in een schriftelijk rapport van diezelfde datum (hierna: het deskundigenrapport). De ondernemer heeft de bindend adviseur voorgehouden dat de deskundige ten onrechte de uitkomsten van een uitgevoerde [naam type] test niet in haar beoordeling heeft betrokken. Daarom is besloten de uitkomsten van deze test voor te leggen aan de deskundige. De deskundige heeft schriftelijk haar bevindingen over de uitkomsten van de test gedeeld, waarna beide partijen in de gelegenheid zijn gesteld om daarop te reageren. Alleen de consument heeft van die gelegenheid gebruikgemaakt. De bindend adviseur heeft kennisgenomen van de door partijen ingebrachte stukken, het deskundigenrapport en de reactie van de deskundige op de uitkomsten van de [naam type] test. Na uitwisseling van de stukken achtte de bindend adviseur een mondelinge behandeling via videoconferentie niet noodzakelijk, omdat hij voldoende geïnformeerd was.

Overeenkomst waarop het geschil betrekking heeft

Partijen hebben op 11 november 2022 een overeenkomst gesloten, waarbij de ondernemer zich verplicht heeft om voor een totaalbedrag van € 22.599,00 inclusief montage een keuken te leveren en te plaatsen in de woning van de consument. Na levering en plaatsing van de keuken heeft de consument op 14 juni 2024 voor de eerste keer geklaagd bij de ondernemer. De consument heeft de overeengekomen prijs voor het leveren en het plaatsen van de keuken volledig voldaan.

Standpunt consument

De consument heeft zijn klacht in het inleidend (vragen)formulier als volgt geformuleerd:

“Alle fronten hebben schade, met name op de hoeken. De lak is zeer kwetsbaar.”

Op de vraag hoe de consument het geschil opgelost wenst te zien, is als volgt geantwoord:

“Ik heb een aanbod gedaan voor kosteloze vervanging. Het prijsverschil tussen de oude en nieuwe fronten wilde ik laten zitten. Dat aanbod is afgewezen door de ondernemer. Ik wil nu graag kosteloze vervanging en terugbetaling van het prijsverschil. Dat laatste schat ik op € 1.000,-. Eventueel ga ik akkoord met € 6.000,- + € 1.000,-. De € 6.000,- is gebaseerd op de offerte die de ondernemer heeft uitgebracht voor de nieuwe fronten en zal ik nodig hebben om elders fronten in de gewenste kwaliteit te kopen.”

Standpunt ondernemer

De ondernemer heeft in haar reactie, voor zover relevant, het volgende geschreven:

“In de basis is ons standpunt dat het hier lakschade betreft. De lakschade ontstaat door externe factoren, zoals stoten en bijvoorbeeld het krassen van een ring langs het front bij het openen van de lade. Het betreft een greeploze keuken, dus fronten worden vaker beetgepakt waardoor de kans op stoten/krassen ook groter is.”

Deskundigenrapportage

De door de stichting ingeschakelde deskundige heeft, samengevat en voor zover relevant, het volgende vastgesteld en gerapporteerd:

“3. Vaktechnische beoordeling product/dienst en klacht(en)

Het betreft een greep loos MDF-front voorzien van een witte kunststof ommanteling welke is afgewerkt met een [naam kleur 1] satijnlak. De fronten ten behoeve van de hoge kastenwand zijn idem, maar dan afgewerkt met een satijnlak in de kleur [naam kleur 2]. Met name de [naam kleur 1] fronten hebben bijna allemaal schade (alleen de onderste laden van de twee ladenkasten zijn onbeschadigd).

Een gelakt front is kwetsbaarder dan een kunststof front. Echter, bij ‘normaal’ gebruik zal het front mooi blijven. In dit geval stel ik vast dat hier sprake is van normaal gebruik.

Behalve de beschadiging voortgekomen uit het stelselmatig open en dichtdoen van de afvalunit die tegen het zijwandafdekpaneel botste, die laat ik in dit dossier dan ook buiten beschouwing.

De binnenzijde van het vaatwasserfront is beschadigd door het sleepsysteem van de machine. Ik ben van mening dat dit niet te voorkomen is bij deze vaatwasser. Dit is alleen op te lossen door een vaatwasser met een deur op deur systeem te plaatsen.

Daarnaast heb ik geconstateerd dat er op de hoekjes aan de bovenzijde van de fronten, waar je het front niet vastpakt bij openen, de lak is beschadigd. Je kunt het front op deze hoeken ook niet met bijvoorbeeld een riem of ander scherp voorwerp beschadigen. De kunststof ommanteling zorgt vooral bij de ABS afkanting dat de lak minder goed hecht (zie foto's). Een ABS (Acryl Butadieen Styreen) afkanting is een kunststof kantenband om de kasten aan de randen af te werken. Dit is een glad en hard oppervlak waarop de lak minder goed hecht.

4. Ernst van de klacht(en)

Welke kwalificatie van de klacht(en) is, op basis van uw vaktechnische beoordeling, het meest toepasselijk?

☒ ernstig

☐ opvallend

☐ gering *

☐ onopvallend

☐ (bijna) niet waarneembaar

☐ anders, namelijk: Mijn inziens is sprake van heel veel krassen, terwijl sprake is van normaal gebruik. Daarnaast hecht de lak niet goed. De klacht beoordeel ik als ernstig, omdat ik de schade niet als normaal/ gebruikelijk beschouw. Waarom niet? Omdat je er bij normaal gebruik vanuit mag gaan dat de keuken mooi blijft.

5. Herstel/vervanging

Is herstel technisch mogelijk? Nee

Een lakstift laat onacceptabele zichtbare sporen na, zoals een verdikking en kleurverschil. De fronten zouden opnieuw kunnen worden geschuurd en gelakt. Dit zal naar verwachting ongeveer € 5.000,- bedragen. Hierbij merk ik op dat de rompen en de zichtzijden van de kasten ook zijn gelakt. Er kan dus kleurverschil ontstaan.

Mijn inziens dienen de fronten vervangen te worden voor een kunststof variant. Een kunststof afwerking van melamine is dikker en harder dan lak. Hierdoor komen er geen krassen op."

In reactie op de door de ondernemer verstrekte uitkomsten van de [naam test] test heeft de deskundige – voor zover relevant – het volgende geschreven:

"(...)

De test is zeker getoond tijdens het deskundigenbezoek maar ik heb deze bewust niet meegenomen in mijn verslag omdat er gevraagd werd om mijn bevindingen en niet om de bevindingen van de fabrikant. Er wordt door de ondernemer gerefereerd aan de positieve uitkomst van de [naam test] test als bewijs dat de geleverde lak voldoet aan de vereiste kwaliteit. Deze test beoordeelt alleen de hechting van de lak op de ondergrond, dat is maar 1 aspect van de kwaliteit. De door mij vastgestelde gebreken betreffen ook kras- en slijtagegevoeligheid van de lak bij normaal huishoudelijk gebruik. Voor toepassing in keukens zijn aanvullende eigenschappen vereist, waaronder kras-, slag- en stootbestendigheid. Een product dient te voldoen aan de redelijke verwachtingen van de koper. Een keukenfront hoort bestand te zijn tegen dagelijks gebruik, waaronder het risico op lichte mechanische belasting (bestek, nagels, schoonmaken enz.) De huidige lak vertoont bij normaal gebruik duidelijk zichtbare beschadigingen, hetgeen aantoont dat het mijns inziens niet voldoet aan de eisen van conformiteit."

Overwegingen en beoordeling

Juridisch kader

Partijen zijn een overeenkomst aangegaan, op grond waarvan de ondernemer in opdracht van de consument een keuken zou leveren en plaatsen.

De bindend adviseur stelt voorop dat de tussen partijen gesloten overeenkomst een gemengde overeenkomst is, waarop op grond van artikel 7:5 van het Burgerlijk Wetboek (hierna: BW) de regels van aanneming van werk en de regels van consumentenkoop naast elkaar van toepassing zijn. In geval van strijd tussen die regels prevaleren de regels van consumentenkoop (artikel 7:5 lid 4 BW).

Een zaak beantwoordt volgens het tweede lid van artikel 7:17 BW niet aan de overeenkomst (is non-conform) als zij, mede gelet op de aard van de zaak en de mededelingen die de verkoper over de zaak heeft gedaan, op het moment van aflevering niet de eigenschappen bezit die de koper op grond van de overeenkomst mocht verwachten. De koper mag verwachten dat de zaak de eigenschappen bezit die voor een normaal gebruik daarvan nodig zijn en waarvan hij de aanwezigheid niet hoefde te betwijfelen.

Wanneer een verkoper een gebrekkige (non-conforme) zaak aflevert, dan kan de koper op grond van artikel 7:21 lid 1 BW in beginsel aflevering van het ontbrekende (sub a), herstel van de afgeleverde zaak (sub b) of vervanging van de afgeleverde zaak (sub c) eisen. Uit lid 2 volgt dat de verkoper de verplichtingen van lid 1 kosteloos moet verrichten. In lid 3 staat dat de verkoper dit ook binnen een redelijke termijn moet doen en zonder ernstige overlast voor de koper. Het recht op herstel (art. 7:21 lid 1 onder b BW) en vervanging (art. 7:21 lid 1 onder c BW) zijn voor de consumentenkoop in de leden 4 en 5 uitgewerkt: aan de koper komt alleen dan geen herstel of vervanging toe, indien herstel of vervanging onmogelijk is of niet van de verkoper kan worden geleverd (lid 4). Dat laatste is – kort gezegd – het geval indien de kosten van herstel of vervanging in geen verhouding staan tot de kosten die uitoefening van de alternatieve sanctie (herstel indien voor vervanging gekozen was, of omgekeerd) voor de verkoper veroorzaakt (lid 5).

Non-conformiteit

De eerste vraag die moet worden beantwoord, is of de keuken de eigenschappen bezit die de consument op grond van de overeenkomst mocht verwachten. De consument vindt van niet, omdat de lak van de keukenonderdelen te zwak is en bij normaal gebruik beschadigt. De ondernemer brengt hier – kort gezegd – tegen in dat sprake is van gebruikersschade.

De bindend adviseur overweegt dat tussen partijen ter discussie staat of sprake is van juridisch verwijtbare gebruikersschade dan wel non-conformiteit van de geleverde materialen in relatie tot het gebruik van de keuken. Om dit te beoordelen, is op 11 juni 2025 een deskundige ter plaatse geweest om onderzoek te verrichten. Haar bevindingen heeft zij neergelegd in het deskundigenrapport van diezelfde datum en in haar reactie op de [naam type] test. De motivering en conclusies daarvan zijn begrijpelijk en inzichtelijk. Partijen hebben hier geen andersluidend rapport tegenover gezet (artikel 12 lid 2 Reglement geschillenregeling wonen). De bindend adviseur gaat dan ook uit van de juistheid van het/de deskundigenrapport(en) en neemt dit/deze tot uitgangspunt bij de verdere beoordeling.

Uit het deskundigenrapport volgt dat de beschadigingen aan het zijwandafdekpaneel kwalificeren als gebruikersschade. Het betreffende paneel raakt namelijk beschadigd doordat de afvalunit ertegenaan botst wanneer de consument deze openmaakt en dichtdoet. Verder volgt uit het deskundigenrapport dat de binnenzijde van het vaatwasserfront is beschadigd door het sleepstelsel van de machine, wat volgens de deskundige inherent is aan de keuze voor een sleepstelsel in plaats van een deur-op-deursysteem. De deskundige heeft voor het overige geconstateerd dat sprake is van normaal gebruik van de keuken en dat de overige beschadigingen niet gerelateerd kunnen worden aan onoordeelkundig gebruik van de keuken door de consument. Integendeel, de deskundige constateert dat de kunststof ommanteling vooral bij de ABS (Acryl Butadien Styreen) afkanting zorgt voor een minder goede hechting van de lak doordat de kunststof kantenband glad en hard is.

De ondernemer heeft bovendien geen feiten gesteld die de conclusie rechtvaardigen dat de oorzaak van de beschadigingen gelegen is in een niet normaal gebruik van de keuken. Zij heeft nog wel gewezen op de uitkomsten van een door de fabrikant van de keuken uitgevoerde [naam type] test. Volgens de ondernemer tonen de resultaten van deze test aan dat de laklaag voldoet aan de [naam type] standaard, en dat de lak (dus) een voldoende hechting heeft op de ondergrond. De deskundige heeft de resultaten van deze test beoordeeld en aangegeven dat de hechting van de lak op de ondergrond slechts één aspect is dat in de beoordeling moet worden betrokken. Volgens de deskundige ontstaan de geconstateerde gebreken mede door de kras- en slijtagegevoeligheid van de lak bij normaal gebruik. Hierbij tekent de deskundige aan dat een keukenfront bestand dient te zijn tegen dagelijks gebruik, waaronder het risico op lichte mechanische belasting (bestek, nagels, schoonmaken enz.), en dat daarvan in dit geval geen sprake is. De ondernemer heeft hierop niet meer gereageerd, zodat de bindend adviseur het oordeel van de deskundige overneemt.

Gelet op het voorgaande staat vast dat de lak van de keukenonderdelen beschadigd raakt bij normaal gebruik. De consument hoefde dat niet te verwachten, mede gelet op het feit dat een keuken naar zijn aard dagelijks, dus intensief, gebruikt wordt. Zoals de deskundige ook geoordeeld heeft, dient de keuken bestand te zijn tegen lichte mechanische belasting. Omdat dit niet het geval is, komt de bindend adviseur tot de conclusie dat de door de ondernemer geleverde en geplaatste keuken non-conform is.

Vervanging gelakte onderdelen keuken

De consument heeft in de eerste plaats gevraagd om kosteloze vervanging van alle gelakte onderdelen van de keuken. Uit het deskundigenrapport volgt dat vervanging van deze keukenonderdelen mogelijk is. Gesteld noch gebleken is dat vervanging in de gegeven omstandigheden niet van de ondernemer kan worden gevergd. Gelet op wat hiervoor is overwogen, kan de consument tegenover de ondernemer dan ook aanspraak maken op vervanging van de gelakte onderdelen van de keuken. Dat geldt ook voor de keukenonderdelen die gebruikersschade vertonen, omdat de deskundige heeft geoordeeld dat de lak kras- en slijtagegevoelig is. Daarbij dient de ondernemer niet alleen kosteloos nieuwe gelakte onderdelen in de door de consument gewenste kleur en van de overeengekomen kwaliteit te leveren, maar moet zij ook kosteloos zorgdragen voor de werkzaamheden die zijn gemoeid met de demontage en montage, aangezien deze werkzaamheden in rechtstreeks verband staan met de non-conformiteit van het geleverde product. Het aanbod dat de ondernemer aan de consument heeft gedaan voordat het geschil aanhangig is gemaakt bij de stichting, bestaande uit het verstrekken van een lakstift, was dan ook niet redelijk.

Schadevergoeding

De consument maakt daarnaast aanspraak op een bedrag aan schadevergoeding, bestaande uit het prijsverschil tussen nieuwe, goedkopere keukenfronten en de oude keukenfronten. De omvang van deze schade wordt door de consument geschat op een bedrag van € 1.000,00. De bindend adviseur wijst deze eis af, omdat de consument aanspraak maakt op herstel van de keuken en de ondernemer in dit verband gehouden is om keukenonderdelen van de overeengekomen kwaliteit te leveren. Partijen zullen afspraken moeten maken over het vervangen van de gelakte keukenonderdelen door alternatieve (door de deskundige geadviseerde) keukenonderdelen. Dat daarbij sprake zal zijn van een door de ondernemer te compenseren prijsverschil, heeft de consument onvoldoende onderbouwd.

Conclusie

Alle feiten en overwegingen in aanmerking nemende concludeert de bindend adviseur dat de klacht gegrond is. Daarom moeten de kosten van behandeling (€ 260,00) door de ondernemer worden vergoed.

Beslissing

- verklaart de klacht gegrond;
- bepaalt dat de ondernemer de volgende werkzaamheden uitvoert: kosteloze vervanging van de gelakte onderdelen van de keuken voor onderdelen van de overeengekomen kwaliteit, als nader tussen partijen overeen te komen;
- Partijen treden binnen 2 weken na de datum van dit bindend advies in overleg voor het maken van nadere afspraken voor de uitvoering van deze werkzaamheden, waaronder (reële) (lever/herstel)termijnen. Partijen verlenen over en weer, aantoonbaar, medewerking aan de totstandkoming van afspraken en de uitvoering van het werk. De ondernemer is gebonden aan de overeengekomen termijnen;
- De ondernemer dient binnen vier weken na de datum van dit bindend advies aan de consument te betalen:
 - ✓ € 260,-- wegens kosten behandeling.
- de ondernemer is daarnaast behandelingskosten verschuldigd conform het tarief dat vermeld is in het eerste bericht in het geschillensysteem;
- wijst af wat meer of anders is geëist.

Aldus beslist door de Stichting UitgesprokenZaak.nl, op 17 november 2025,